

**Tevredenheidsonderzoeken
Huishoudelijke Hulp
in opdracht van
de gemeente Ridderkerk
2015**

Resultaten tevredenheidsonderzoeken Huishoudelijke Hulp in opdracht van de gemeente Ridderkerk

Deze evaluatie geeft een overzicht van het aantal beschikkingen, de verdeling per zorgverlener en de uitkomsten van de afgenomen tevredenheidsonderzoeken bij cliënten die een beschikking ontvangen hebben vanuit de eigen gemeente Ridderkerk.

Tevredenheidsonderzoeken

In het klanttevredenheidsonderzoek wordt de cliënt gevraagd naar de kwaliteit van dienstverlening van BAR-dichtbij, van de ingezette zorgverlener en de eigen mening over het te behalen resultaat wat in de beschikking is vastgesteld.

Periodiek wordt er opnieuw contact opgenomen met de cliënt, waarbij het doel is om minimaal 1x per kwartaal een tevredenheidsonderzoek af te nemen. Door op deze wijze contact te onderhouden met de cliënt, houdt de cliënt een onafhankelijk aanspreekpunt en blijft er monitoring op het te behalen resultaat van de beschikking. Wanneer nodig, wordt door BAR-dichtbij actie ondernomen richting betrokken zorgverlener en/of gemeente.

Vanaf zorgperiode 8 2014 (14 juli 2014) is er een nieuwe fase ingegaan; vanaf die datum is, gefaseerd per zorgverlener, de geleverde zorg bij de cliënten die voor 1 januari 2014 al zorg ontvingen van een zorgverlener ook via BAR-dichtbij gemonitord. Ook deze cliënten worden periodiek benaderd voor een klanttevredenheidsonderzoek.

Gezien deze cliënten al langere tijd zorg ontvangen en over het algemeen de eerste kennismaking met BAR-dichtbij het tevredenheidsonderzoek betreft, is ervoor gekozen de vraagstelling te hanteren van het volgende onderzoek, deze sluit beter aan bij de situatie en de beleving van de cliënten.

Om de resultaten van onderzoeken zo zuiver mogelijk weer te geven, worden de resultaten apart gepresenteerd op de volgende wijze:

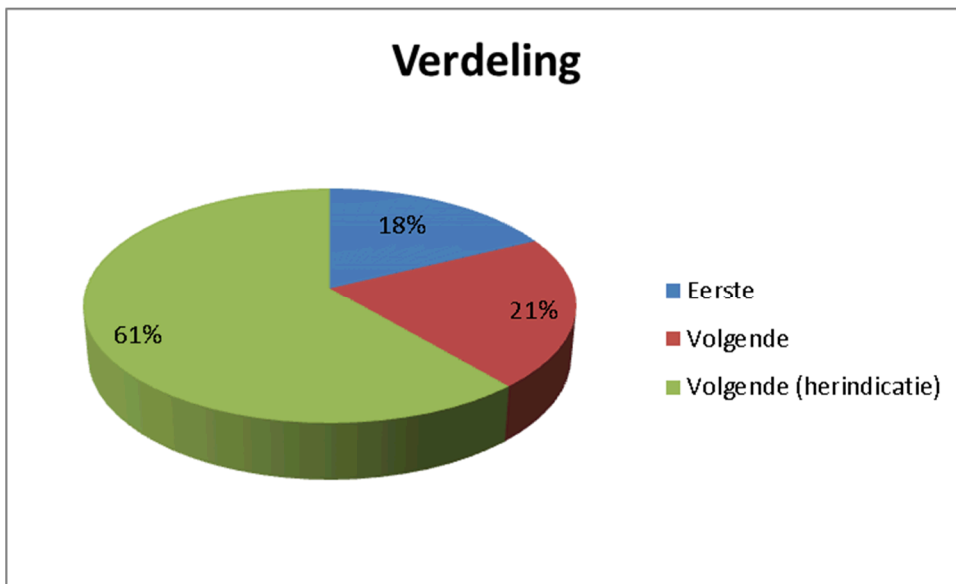
- Nieuwe indicaties en her-indicaties met overstap van zorgverlener
 - Eerste onderzoek
 - Volgende onderzoeken
- Her-indicaties zonder overstap van zorgverlener

Totaal aantal afgenomen tevredenheidsonderzoeken in periode 7, 8 & 9 2015 in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk : 392

- *Onderzoeken bij nieuwe of herindicatie met overstap zorgverlener:*
 - *Aantal eerste onderzoeken:* 31
 - *Aantal opvolgende onderzoeken:* 53
- *Onderzoeken bij cliënten met beschikking van vóór 2014:*
 - *Aantal onderzoeken* 308

Toelichting: Door de zomerperiode zijn er minder tevredenheidsonderzoeken afgenomen bij cliënten dan in de voorgaande zorgperioden

Gemeente Ridderkerk



Tevredenheidsonderzoeken nieuwe cliënten en her-indicaties met overstap van zorgverlener

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek zorgperiode 7, 8 & 9 2015

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|--|---------------|
| Vraag 1 | Totaalcijfer telefonische begeleiding BAR-dichtbij | 7,8 |
| Vraag 2 | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | 7,8 |
| Vraag 3 | Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren | 100% Ja |
| Vraag 4a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 0% Ja |
| Vraag 4b | Algemene tevredenheid digitaal platform BAR-dichtbij | <i>n.v.t.</i> |
| Vraag 5 | Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners | 94,4% Ja |

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|---|---------|
| Vraag 6 | Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen | 8,1 |
| Vraag 7 | Werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn | 100% Ja |
| Vraag 8 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 8,1 |
| Vraag 9 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 8,0 |

Resultaten

| | | |
|----------|---|---------|
| Vraag 10 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 100% Ja |
| Vraag 11 | Beter functioneren door gekregen hulp | 100% Ja |
| Vraag 12 | Tevredenheid met resultaat tot nu toe | 8,2 |

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|--|----------|
| Vraag 1 | Totaalcijfer telefonische begeleiding BAR-dichtbij | 7,8 |
| Vraag 2 | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | 7,8 |
| Vraag 3 | Keuzevrijheid wordt als prettig ervaren | 98,7% Ja |
| Vraag 4a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 3,3% Ja |
| Vraag 4b | Algemene tevredenheid digitaal platform BAR-dichtbij | 8,0 |
| Vraag 5 | Tevredenheid over aantal te kiezen zorgverleners | 98,0% Ja |

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|---|----------|
| Vraag 6 | Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen | 7,9 |
| Vraag 7 | Werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn | 99,3% Ja |
| Vraag 8 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 9 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 8,0 |

Resultaten

| | | |
|----------|---|---------|
| Vraag 10 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 100% Ja |
| Vraag 11 | Beter functioneren door gekregen hulp | 100% Ja |
| Vraag 12 | Tevredenheid met resultaat tot nu toe | 8,1 |

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek zorgperiode 7, 8 & 9 2015

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|--|-----|
| Vraag 1 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 2 | Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 3 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 8,1 |
| Vraag 4 | Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften | 8,3 |

Resultaten

| | | |
|---------|---|----------|
| Vraag 5 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 90,1% Ja |
| Vraag 6 | Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden | 8,4 |
| Vraag 7 | Beter functioneren door gekregen hulp | 100% Ja |

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|---|---------------|
| Vraag 8a | Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener | 0% Ja |
| Vraag 8c | Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij | <i>n.v.t.</i> |
| Vraag 8d | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | <i>n.v.t.</i> |
| Vraag 8e | Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij | <i>n.v.t.</i> |
| Vraag 9a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 0% Ja |
| Vraag 9b | Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij | <i>n.v.t.</i> |

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|--|-----|
| Vraag 1 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 2 | Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 3 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 8,0 |
| Vraag 4 | Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften | 8,0 |

Resultaten

| | | |
|---------|---|----------|
| Vraag 5 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 97,5% Ja |
| Vraag 6 | Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden | 8,2 |
| Vraag 7 | Beter functioneren door gekregen hulp | 100% Ja |

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|---|---------|
| Vraag 8a | Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener | 1,2% Ja |
| Vraag 8c | Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij | 100% Ja |
| Vraag 8d | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | 8,0 |
| Vraag 8e | Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij | 8,0 |
| Vraag 9a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 1,8% Ja |
| Vraag 9b | Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij | 7,3 |

Tevredenheidsonderzoeken cliënten met beschikking van vóór 2014

Resultaten tevredenheidsonderzoek zorgperiode 7, 8 & 9 2015

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|--|-----|
| Vraag 1 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 7,7 |
| Vraag 2 | Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener | 7,7 |
| Vraag 3 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 7,6 |
| Vraag 4 | Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften | 7,7 |

Resultaten

| | | |
|---------|---|----------|
| Vraag 5 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 93,8% Ja |
| Vraag 6 | Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden | 7,9 |
| Vraag 7 | Beter functioneren door gekregen hulp | 94,6% Ja |

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|---|----------|
| Vraag 8a | Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener | 0% Ja |
| Vraag 8c | Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij | 50,0% Ja |
| Vraag 8d | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | 6,5 |
| Vraag 8e | Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij | 6,3 |
| Vraag 9a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 1,5% Ja |
| Vraag 9b | Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij | 7,5 |

Resultaten tevredenheidsonderzoek 2015 cumulatief

Dienstverlening zorgverleners

| | | |
|---------|--|-----|
| Vraag 1 | Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener | 7,6 |
| Vraag 2 | Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener | 7,6 |
| Vraag 3 | Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener | 7,6 |
| Vraag 4 | Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften | 7,8 |

Resultaten

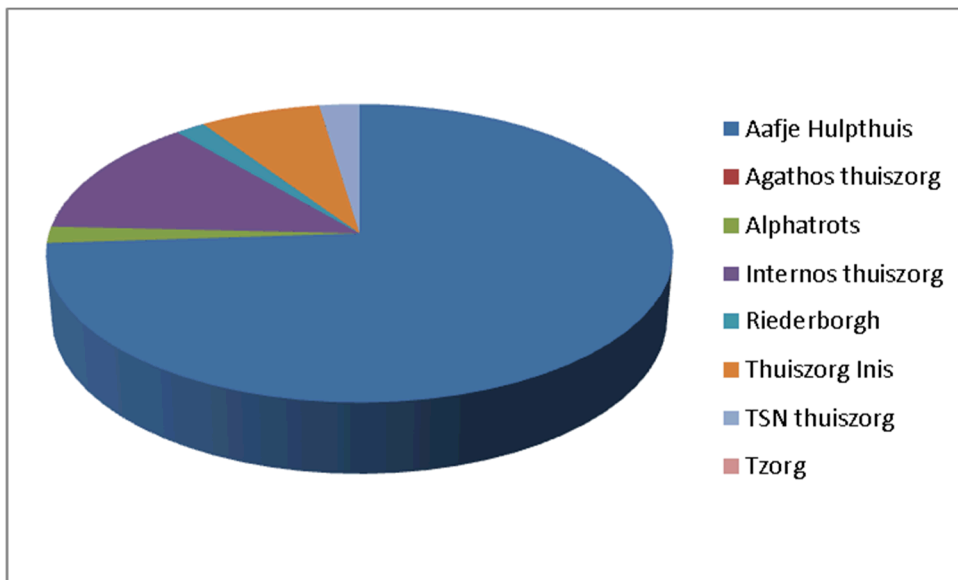
| | | |
|---------|---|----------|
| Vraag 5 | Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten | 97,4% Ja |
| Vraag 6 | Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden | 8,0 |
| Vraag 7 | Beter functioneren door gekregen hulp | 97,9% Ja |

Dienstverlening BAR-dichtbij

| | | |
|----------|--|----------|
| Vraag 8a | Contact met BAR-dichtbij na start zorgverlener | 0,7% Ja |
| Vraag 8c | Geholpen door begeleiding BAR-dichtbij | 50,0% Ja |

| | | |
|----------|---|---------|
| Vraag 8d | Inhoud informatie servicecentrum BAR-dichtbij | 6,5 |
| Vraag 8e | Klantvriendelijkheid servicecentrum BAR-dichtbij | 6,3 |
| Vraag 9a | Bezoek aan digitaal platform BAR-dichtbij | 0,3% Ja |
| Vraag 9b | Tevredenheid gebruiksvriendelijkheid digitaal platform BAR-dichtbij | 7,3 |

Resultaten tevredenheidsonderzoeken per zorgverlener



Aantal afgenomen onderzoeken per zorgverlener

| | Nieuwe klanten va 1-'14 | | Bestaande klanten voor 1-'14 |
|--------------------|-------------------------|----------|------------------------------|
| | Eerste | Volgende | |
| Aafje Hulphuis | 10 | 18 | 294 |
| Agathos thuiszorg | | | |
| AlphaTrots | 2 | 4 | |
| Internos Thuiszorg | 12 | 19 | |
| Riederborgh | 4 | 2 | |
| Thuiszorg Inis | 1 | 4 | 7 |
| TSN Thuiszorg | 2 | 6 | 7 |
| Tzorg | | | |

Om de resultaten per zorgverlener te monitoren is er een onderverdeling gemaakt. Er wordt onderscheid gemaakt in de tevredenheid m.b.t. de dienstverlening en klantgerichtheid van de zorgverleners en de mening van de cliënt over het te behalen resultaat.

Overall beoordeling

| | Periode 7, 8 & 9 | Cumulatief 2015 |
|--------------------|------------------|-----------------|
| Aafje Hulphuis | 7,8 | 7,6 |
| Agathos thuiszorg | | 8,2 |
| AlphaTrots | 8,0 | 8,1 |
| Internos Thuiszorg | 8,2 | 8,1 |
| Riederborgh | 7,6 | 8,0 |
| Thuiszorg Inis | 8,3 | 7,7 |
| TSN Thuiszorg | 7,7 | 7,8 |
| Tzorg | | 8,7 |

De gemiddelde cijfers per periode worden beïnvloed door het aantal afgenomen onderzoeken. Een zeer hoge of juiste lage beoordeling kan een gemiddeld cijfer dan sterk beïnvloeden.

Resultaten eerste tevredenheidsonderzoek

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 6 Snelheid waarmee zorgverlener contact heeft opgenomen
Vraag 7 Werkzaamheden gestart binnen afgesproken termijn
Vraag 8 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 9 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener

Resultaten

- Vraag 10 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 11 Beter functioneren door gekregen hulp
Vraag 12 Tevredenheid met resultaat tot nu toe

Zorgperiode 7, 8 & 9 2015

| | Vraag 6 | Vraag 7 | Vraag 8 | Vraag 9 | Vraag 10 | Vraag 11 | Vraag 12 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,5 | 100% Ja | 7,7 | 7,8 | 100% Ja | 100% Ja | 7,9 |
| Agathos thuiszorg | | | | | | | |
| AlphaTrots | 8,5 | 100% Ja | 8,5 | 8,5 | 100% Ja | 100% Ja | 8,0 |
| Internos Thuiszorg | 8,2 | 100% Ja | 8,2 | 8,0 | 100% Ja | 100% Ja | 8,4 |
| Riederborgh | 7,8 | 100% Ja | 7,3 | 7,3 | 75,0% Ja | 75,0% Ja | 7,8 |
| Thuiszorg Inis | 8,0 | 100% Ja | 8,0 | 8,0 | 100% Ja | 100% Ja | 8,0 |
| TSN Thuiszorg | 8,0 | 100% Ja | 8,0 | 8,0 | 100% Ja | 100% Ja | 8,0 |
| Tzorg | | | | | | | |

Cumulatief 2015

| | Vraag 6 | Vraag 7 | Vraag 8 | Vraag 9 | Vraag 10 | Vraag 11 | Vraag 12 |
|--------------------|---------|----------|---------|---------|----------|----------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,6 | 96,8% Ja | 7,6 | 7,7 | 96,8% Ja | 96,8% Ja | 7,7 |
| Agathos thuiszorg | 8,1 | 93,3% Ja | 8,2 | 8,3 | 100% Ja | 100% Ja | 8,2 |
| AlphaTrots | 8,1 | 98,4% Ja | 8,1 | 8,1 | 98,4% Ja | 98,4% Ja | 8,3 |
| Internos Thuiszorg | 8,0 | 100% Ja | 8,0 | 8,0 | 100% Ja | 100% Ja | 8,4 |
| Riederborgh | 7,9 | 97,8% Ja | 8,0 | 8,0 | 85,0% Ja | 85,0% Ja | 8,0 |
| Thuiszorg Inis | 7,7 | 100% Ja | 7,7 | 7,7 | 100% Ja | 100% Ja | 7,6 |
| TSN Thuiszorg | 7,7 | 88,7% Ja | 8,0 | 8,0 | 100% Ja | 100% Ja | 7,7 |
| Tzorg | 8,0 | 100% Ja | 8,0 | 8,3 | 100% Ja | 100% Ja | 9,0 |

Resultaten volgende tevredenheidsonderzoek

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 1 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 2 Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener
Vraag 3 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener
Vraag 4 Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften

Resultaten

- Vraag 5 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 6 Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden
Vraag 7 Beter functioneren door gekregen hulp

Zorgperiode 7, 8 & 9 2015

| | Vraag 1 | Vraag 2 | Vraag 3 | Vraag 4 | Vraag 5 | Vraag 6 | Vraag 7 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,1 | 7,4 | 7,2 | 7,3 | 88,9% Ja | 7,4 | 83,3% Ja |
| Agathos thuiszorg | | | | | | | |
| AlphaTrots | 7,3 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 100% Ja | 7,3 | 100% Ja |
| Internos Thuiszorg | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 8,3 | 89,5% Ja | 8,3 | 100% Ja |
| Riederborgh | 8,0 | 7,5 | 8,0 | 8,5 | 100% Ja | 8,5 | 100% Ja |
| Thuiszorg Inis | 7,8 | 7,8 | 7,5 | 7,5 | 100% Ja | 7,8 | 100% Ja |
| TSN Thuiszorg | 7,3 | 7,3 | 7,3 | 8,0 | 100% Ja | 7,5 | 100% Ja |
| Tzorg | | | | | | | |

Cumulatief 2015

| | Vraag 1 | Vraag 2 | Vraag 3 | Vraag 4 | Vraag 5 | Vraag 6 | Vraag 7 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,5 | 7,7 | 7,5 | 7,6 | 92,6% Ja | 7,8 | 92,5% Ja |
| Agathos thuiszorg | 8,8 | 8,6 | 8,9 | 8,9 | 100% Ja | 9,0 | 100% Ja |
| AlphaTrots | 8,0 | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 100% Ja | 8,1 | 100% Ja |
| Internos Thuiszorg | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 8,0 | 94,8% Ja | 8,2 | 100% Ja |
| Riederborgh | 8,0 | 8,1 | 8,0 | 8,0 | 100% Ja | 7,9 | 100% Ja |
| Thuiszorg Inis | 7,9 | 7,8 | 7,6 | 7,6 | 100% Ja | 7,9 | 100% Ja |
| TSN Thuiszorg | 7,6 | 7,6 | 7,5 | 7,5 | 100% Ja | 7,3 | 100% Ja |
| Tzorg | 7,8 | 7,8 | 7,6 | 8,0 | 100% Ja | 8,4 | 100% Ja |

Resultaten tevredenheidsonderzoek cliënten met beschikking van vóór 1 januari 2014

Dienstverlening zorgverleners

- Vraag 1 Tevredenheid over nakomen afspraken zorgverlener
Vraag 2 Tevredenheid over snelheid van werken zorgverlener
Vraag 3 Tevredenheid over klantgerichtheid zorgverlener
Vraag 4 Aandacht zorgverlener voor wensen en behoeften

Resultaten

- Vraag 5 Invulling levert bijdrage aan vastgestelde resultaten
Vraag 6 Tevredenheid met resultaat in afgelopen perioden
Vraag 7 Beter functioneren door gekregen hulp

Zorgperiode 7, 8 & 9 2015

| | Vraag 1 | Vraag 2 | Vraag 3 | Vraag 4 | Vraag 5 | Vraag 6 | Vraag 7 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,6 | 92,4% Ja | 8,0 | 94,9% Ja |
| Agathos thuiszorg | | | | | | | |
| AlphaTrots | | | | | | | |
| Internos Thuiszorg | | | | | | | |
| Riederborgh | | | | | | | |
| Thuiszorg Inis | 7,9 | 8,0 | 7,7 | 8,1 | 100% Ja | 8,7 | 100% Ja |
| TSN Thuiszorg | 7,7 | 7,7 | 7,7 | 7,9 | 85,7% Ja | 7,6 | 100% Ja |
| Tzorg | | | | | | | |

Cumulatief 2015

| | Vraag 1 | Vraag 2 | Vraag 3 | Vraag 4 | Vraag 5 | Vraag 6 | Vraag 7 |
|--------------------|---------|---------|---------|---------|----------|---------|----------|
| Aafje Hulphuis | 7,5 | 7,5 | 7,4 | 7,7 | 97,7% Ja | 8,0 | 98,0% Ja |
| Agathos thuiszorg | | | | | | | |
| AlphaTrots | | | | | | | |
| Internos Thuiszorg | | | | | | | |
| Riederborgh | | | | | | | |
| Thuiszorg Inis | 7,8 | 7,9 | 7,7 | 7,7 | 98,8% Ja | 8,3 | 98,8% Ja |
| TSN Thuiszorg | 7,9 | 7,8 | 7,7 | 8,0 | 98,2% Ja | 8,2 | 100% Ja |
| Tzorg | | | | | | | |